

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บทบาทของคนในสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป แม้กระทั่งสถาบันหลักอย่างสถาบันครอบครัวก็เปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน ซึ่งสถาบันครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความใกล้ชิดผูกพันกับมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย หน้าที่ของสถาบันครอบครัวมีมากมายตั้งแต่การให้กำเนิดสมาชิกแก่สังคม ให้การอบรมขัดเกลาให้มีความรักความอบอุ่น และถ่ายทอดวัฒนธรรมที่สังคมพึงปรารถนาให้แก่สมาชิกด้วย สังคมไทยในอดีตเป็นสังคมที่มีความอบอุ่น ปัญหาภายในครอบครัวที่มีผลกระทบต่อลูกนั้นมีน้อยเพราะสภาพสังคมไทยในอดีตมีลักษณะครอบครัวเป็นครอบครัวขยาย (Extended family) ประกอบด้วย พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย และญาติพี่น้องมากมาย ซึ่งมีความรักความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่น มีเวลาให้กันมาก มีเวลาอบรมสั่งสอนเด็ก ๆ ในครอบครัวมาก ทำให้เด็ก ๆ ในยุคนั้นไม่ค่อยรู้สึกเหงา แต่ในปัจจุบันลักษณะของครอบครัวแบบนี้มีจำนวนลดน้อยลงเนื่องจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ครอบครัวขยายซึ่งมีขนาดใหญ่ต้องมีค่าใช้จ่ายสูงมากตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ปัจจุบันยังพบบทเห็นครอบครัวขยายในชนบทส่วนในสังคมเมืองสถานภาพของครอบครัวได้เปลี่ยนแปลงไปมาก ขนาดของครอบครัวมีแนวโน้มเล็กลงเป็นลักษณะที่เรียกว่า ครอบครัวเดี่ยว (Nuclear family) ซึ่งสมาชิกมีเพียง พ่อ แม่ และลูก ในขณะที่พ่อแม่ออกไปทำงาน เด็กอาจถูกส่งออกไปอยู่ตามสถานรับเลี้ยงเด็กที่เรียกว่า เนอสเซอรี่ (Nursery) และบางครอบครัวอาจจ้างคนเลี้ยงเด็กไว้ที่บ้าน นั่นแสดงว่าเด็กจะต้องอยู่กับคนอื่นที่ไม่ใช่พ่อแม่ตลอดทั้งวัน เด็กบางคนอาจจะเติบโตด้วยการขาดความรักความอบอุ่น ขาดการดูแลอบรมขัดเกลา บางคนถึงกับสร้างปัญหาให้สังคม เช่น ก่ออาชญากรรม ดิฉลาดเสพติด หนีโรงเรียน และอื่น ๆ ตามมา (นันทนา ทิมสุวรรณ. 2548 : 2)

สถานการณ์ดังกล่าว นับวันจะส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาครอบครัว ซึ่งเกิดจากความไม่พร้อมของหญิงชาย ความไม่เข้าใจกันของสามีและภรรยา การมีความสัมพันธ์ทางเพศก่อนสมรส ความไม่พร้อมในการมีบุตร ภาวะอารมณ์จิตใจของบิดามารดา สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาในครอบครัว ทำให้แนวโน้มการหย่าร้างมีเพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่เด็กวันเด็กเร่รอน และเด็กกำพร้าที่เข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐ และเอกชนก็มีจำนวนมากขึ้นทุกปีเช่นกัน จากข้อมูลของกรมประชาสงเคราะห์พบว่าสาเหตุของเด็กถูกทอดทิ้ง

และเด็กกำพร้า มาจากครอบครัวแตกแยก เนื่องจากการหย่าร้าง แยกกันอยู่ ครอบครัวมีฐานะยากจน และมีลูกมาก นั่นเอง (นันทนา ทิมสุวรรณ. 2548 : 3) และจากสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า มีจำนวนเด็กกำพร้าและเด็กด้อยโอกาส จำนวน 18,174,805 คนจากการสำรวจครั้งล่าสุดในปี พ.ศ. 2548 - พ.ศ. 2549 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2554 : เว็บไซต์) ซึ่งหากเด็กเหล่านี้ไม่ได้รับการปฏิบัติดูแล หรือให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือ แนะนำอาชีพ และให้การศึกษา ตลอดจนให้ความคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กโดยเหมาะสมแล้ว ส่วนใหญ่จะตกอยู่ในสภาพไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ขาดการศึกษา และการอบรมที่ดี เด็กมีแนวโน้มที่จะฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของสังคมได้ง่าย ซึ่งทั้งภาครัฐบาลและเอกชนตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้ให้ความช่วยเหลือโดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การให้บริการดูแลทดแทน (Substitutional care) ทั้งแบบชั่วคราวและถาวร โดยให้บริการทางด้านการพัฒนาร่างกาย สถิติปัญญา จิตใจ อารมณ์ สังคม ในส่วนของภาครัฐบาลได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยการกำหนดนโยบายที่จะพัฒนาเด็กไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลคือ กรมประชาสงเคราะห์ สำนักงานประชาสงเคราะห์ที่มีอยู่ในแต่ละจังหวัด ในส่วนของภาคเอกชนจะดำเนินการในรูปแบบขององค์กรการกุศลหรือมูลนิธิต่าง ๆ เช่น มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก มูลนิธิคุ้มครองเด็ก มูลนิธิวัดสระแก้ว เป็นต้น (นันทนา ทิมสุวรรณ. 2548 : 4)

วัดสระแก้ว ตำบลบางเสด็จ อำเภอบางบาล จังหวัดอ่างทอง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญในการสงเคราะห์แก่กลุ่มเด็กด้อยโอกาสทางสังคม เช่น เด็กกำพร้า เด็กยากจน และเด็กไร้ที่พึ่งพิง โดยพระครูขันตยาภิวัฒน์ ซึ่งเริ่มอุปการะเด็กกำพร้า และยากจน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2485 โดยเริ่มจากเด็กประมาณ 10 คน และท่านได้ต่อสู้กับอุปสรรคทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นความอดอยาก ขาดแคลนอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ของใช้ต่าง ๆ แต่ท่านมีความมานะอดทนสอนให้เด็กช่วยเหลือตนเองได้ทุกอย่าง ให้ทุกคนได้รับการศึกษา สอนให้อยู่ร่วมกันด้วยความสามัคคี มีระเบียบวินัย มีกิริยามารยาทเรียบร้อย สอนให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความขยัน อดทน พยายามต่อสู้เพื่อให้ชีวิตประสบความสำเร็จถึงแม้ว่าปริมาณเด็กจะเพิ่มขึ้นถึง 1,940 คนในปี พ.ศ.2553 และเริ่มจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า และยากจนวัดสระแก้ว เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 โดยมีความประสงค์ที่จะให้เด็กกำพร้า และเด็กยากจนที่มาพึ่งร่มเงาของวัดสระแก้วได้เข้าศึกษาเล่าเรียน โดยมีมูลนิธิขันตยาภิวัฒน์เป็นผู้รับรองโรงเรียน (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 28 - 29)

พระครูพิศาลรัตนภิวัฒน์ เจ้าอาวาสวัดสระแก้ว ต.บางเสด็จ อ.ป่าโมก จ.อ่างทอง ได้สานต่อเจตนารมณ์ของพระครูขันตยาภิวัฒน์ ในการอุปการะเด็กจากจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้เด็กได้รับความรัก ความอบอุ่น และกำลังใจชดเชยสิ่งที่ขาดหาย มีอาหาร มีที่อยู่อาศัย เสื้อผ้าและยารักษาโรคตามองค์ประกอบปัจจัย 4 นอกจากนี้เด็กทุกคนได้เข้าโรงเรียนเพื่อเรียนหนังสือ ดังนั้นจึง

ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากในการในการสงเคราะห์เด็กกำพร้าจำนวน 1,940 คน ปีจ่ายส่วนใหญ่ได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานทรัพย์ส่วนพระองค์จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระเมตตาต่อเด็กกำพร้าเป็นอย่างมาก โดยพระองค์ทรงบริจาคทรัพย์ส่วนพระองค์ช่วยเหลือเป็นค่าอาหารจำนวน 450,000 บาทต่อเดือน โดยได้ทรงบริจาคมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 และนอกจากนี้ยังได้รับจากผู้มีจิตเมตตาทั่วไป แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ซบเซาอย่างต่อเนื่องติดต่อกันหลายปี ส่งผลให้ผู้มีจิตเมตตาที่ช่วยเหลือหนุนช่วยสงเคราะห์เด็กลดจำนวนลงอย่างมากจนบางวันแทบไม่มีเลย (พลังจิต. 2554 : เว็บบไซต์) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคสิ่งของและเงินที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริจาคสิ่งของและเงิน รวมทั้งความคิดเห็นที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริจาคสิ่งของและเงินมากที่สุด และเพื่อเพิ่มจำนวนผู้มีจิตเมตตาในการบริจาคสิ่งของและเงินให้กับเด็ก ๆ ในการดำรงชีวิตในสถานสงเคราะห์ได้อย่างมีความสุข และเป็นคนดีของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการบริจาค ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ และความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง ดังแสดงในภาพประกอบ 1

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาคต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาคต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาคต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์แตกต่างกัน
4. พฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาคต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคแตกต่างกัน
5. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริจาค

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการบริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาบริจาคสิ่งของและเงินที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคสิ่งของและเงินที่มีต่อการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า และยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา และภูมิลำเนา

2.1.2 พฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค ได้แก่ ลักษณะในการบริจาค ช่วงเวลาในการมาบริจาค ความถี่ในการบริจาค สิ่งของที่ใช้ในการบริจาค และลักษณะในการเดินทางมาบริจาค

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านการศึกษา

2.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาค ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า และยากจน
4. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.

2556

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการบริจาค ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า และยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง
2. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค และการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคของสถานสงเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค
3. ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค
4. สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาทั้งหมดมาปรับปรุงและพัฒนาสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า และยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริจาคสิ่งของและเงินมากที่สุดเพื่อเพิ่มจำนวนผู้มีจิตเมตตาในการบริจาคสิ่งของและเงินให้กับเด็ก ๆ ในการดำรงชีวิตในสถานสงเคราะห์ได้อย่างมีความสุข และเป็นคนดีของสังคมต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการบริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

เด็กกำพร้าและยากจน หมายถึง เด็กที่ไม่มีพ่อแม่หรือผู้ปกครอง เด็กที่ครอบครัวแตกแยก เด็กไม่มีที่พึ่ง เด็กที่ครอบครัวยากจนขาดโอกาส และเด็กที่ถูกทอดทิ้งไม่มีคนดูแล ที่ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาเด็กเพื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง

ผู้บริจาค หมายถึง ผู้ที่มาบริจาคสิ่งของ และเงินให้กับเด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาค หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริจาคในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ศาสนา และภูมิลำเนา

พฤติกรรมการบริจาคของผู้บริจาค หมายถึง การกระทำกิจกรรมทางกาย ทางวาจาและทางใจ ความคิดและความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าเป็นกิจกรรมทุกประเภทของผู้บริจาค ใน

ประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะในการบริจาค ช่วงเวลาในการมาบริจาค ความถี่ในการบริจาค สิ่งของที่นำมาบริจาค และลักษณะในการเดินทางมาบริจาค

ความคิดเห็นของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ที่จัดให้กับเด็กกำพร้าและยากจน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านการศึกษา

ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การบริการทั่วไปที่สถานสงเคราะห์จัดให้กับเด็กกำพร้าและยากจน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานสงเคราะห์ได้แบ่งที่พักอาศัยให้เด็กหญิงและเด็กชายแยกบริเวณเรือนนอน สถานสงเคราะห์ได้จัดครูดูแลทุกเรือนนอน ภายในเรือนนอนมีเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับเด็ก กลางคืนมีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลตามเรือนนอนต่าง ๆ สถานสงเคราะห์ได้จัดอาหารเลี้ยงเด็ก ๆ วันละ 3 มื้อ สถานสงเคราะห์จัดเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตให้กับเด็กตามสมควร

ด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง การบริการด้านการรักษาพยาบาลที่สถานสงเคราะห์จัดให้กับเด็กกำพร้าและยากจน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับเด็ก มีบริการฉีดวัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็ก มีบริการตรวจสุขภาพฟันให้กับเด็ก มีห้องพยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลเด็กที่ป่วย มีการจัดส่งเด็กที่ป่วยเข้ารับการรักษาที่ และโรงพยาบาลภายนอกสถานสงเคราะห์

ด้านสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ที่สถานสงเคราะห์จัดให้กับเด็กกำพร้าและยากจน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา อาชีพ และอื่น ๆ มีการจัดกิจกรรมทัศนศึกษาตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ มีการจัดกิจกรรมวันหยุดตามประเพณี เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ และอื่น ๆ มีการจัดกิจกรรมโครงการกีฬา มีการจัดหางานเมื่อเด็กเรียนจบ

ด้านการศึกษา หมายถึง การบริการด้านการศึกษาที่สถานสงเคราะห์จัดให้กับเด็กกำพร้าและยากจน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เด็กทุกคนได้รับการศึกษาตั้งแต่อนุบาล จนถึงมัธยมต้น มีการแนะแนวและส่งเสริมให้เด็ก ๆ เรียนต่อในชั้นที่สูงขึ้น มีครูเพียงพอกับจำนวนนักเรียน มีการให้ทุนการศึกษากับเด็กที่มีผลการเรียนดี โรงเรียนมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับเด็ก

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับบริจาคของสถานสงเคราะห์ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่

ด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการของสถานสงเคราะห์ ด้านบุคลากรในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ บุคลากรมีความสุภาพอ่อนโยน บุคลากรมีความเต็มใจในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาบริจาค บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเด็ก บุคลากรสามารถอบรมสั่งสอนเด็กให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย บุคลากรสามารถอธิบายเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์ให้ผู้มาบริจาคเข้าใจได้อย่างดี

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการของสถานสงเคราะห์ ด้านการประชาสัมพันธ์ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ขอรับบริจาคผ่านทางหนังสือพิมพ์ หรือวารสารต่าง ๆ สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ขอรับบริจาคผ่านทางอินเทอร์เน็ต สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุท้องถิ่น สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ขอรับบริจาคผ่านเสียงตามสายของวัดสระแก้ว อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง สถานสงเคราะห์มีการประชาสัมพันธ์ขอรับบริจาคผ่านทางป้ายขนาดใหญ่หน้าวัดสระแก้ว อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ด้านกระบวนการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการของสถานสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีขั้นตอนในการรับบริจาคอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนในการบริจาคง่าย การบริจาคมีหลายช่องทางและไม่ยุ่งยาก เด็ก ๆ ที่รับบริจาคมาตามเวลาที่กำหนด และมีป้ายให้คำแนะนำเพียงพอ และชัดเจน

ด้านสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการของสถานสงเคราะห์ ด้านสถานที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การจัดสถานที่ง่ายต่อการบริจาค มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ สถานที่สะอาดเรียบร้อย สถานที่มีความร่มรื่น และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ